

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa :

1. Dokumen perencanaan IT *problem management* telah diverifikasi dan disetujui oleh stakeholder (unit IS SSM)
2. Dokumen perencanaan IT *problem management* yang telah dibuat menghasilkan 12 *Standard Operational Procedure* (SOP), 22 Instruksi Kerja (IK) dan 61 Rekaman Kerja (RK).

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada unit IS SSM pada PT TELKOM diantaranya :

1. Menambahkan bagian service desk sebagai filterisasi dan identifikasi *problem*.
2. Menambahkan dokumen kebijakan secara tertulis yang akan diterapkan dalam menangani proses *problem management*.